

# 令和5年度 指定管理業務(PMO型)評価票

|      |                           |                               |                         |
|------|---------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| 服部緑地 | 【指定管理者】<br>服部緑地スマイルパートナーズ | 【指定期間】<br>令和5年4月1日～令和25年3月31日 | 【所管課】<br>池田土木事務所 都市みどり課 |
|------|---------------------------|-------------------------------|-------------------------|

【管理状況(概観)】  
 ○施設の設置目的に沿い、概ね適切に公園を運営した。プールや駐車場においてはキャッシュレス決済を導入するなど、利用者サービスを向上する新しい取り組みを行った。  
 ○施設の維持管理は概ね良好であったが、施設の安全管理やトラブルの未然防止に一部不備があった。  
 ○利用者満足度調査の全体的な満足度については概ね良好であり、管理体制については人員を増やすなど是正が図られた。  
 ○管理業務を遂行するうえで管理体制に問題はないが、財政基盤には注視が必要である。

| 評価項目 | 評価基準<br>(内容) | 指定管理者の<br>自己評価 |             | 施設所管課の評価 |  | 評価委員会の指摘・提言 |
|------|--------------|----------------|-------------|----------|--|-------------|
|      |              | 評価<br>(S~C)    | 評価<br>(S~C) |          |  |             |

## I 提案の履行状況に関する項目

|   |   |   |                                      |  |  |   |
|---|---|---|--------------------------------------|--|--|---|
| (1)施設の設置目的及び<br>管理方針  | 管理に関する基本的な考え方に沿った管理運営が出来たか。   | 府営公園管理要領、公園管理マニュアル<br>に沿い、適切に管理・運営を実施した。  | A                                    | 府営公園管理要領、公園管理マニュアル<br>に沿い、適切に管理・運営を実施した。   | A  | 施設所管課評価は適正である。  |
| (2)平等な利用を図るための<br>具体的手法・効果  | 平等利用に努めたか。  | 府営公園管理要領、公園管理マニュアル<br>に沿い、適切に管理・運営を実施した。  | A                                    | 府営公園管理要領、公園管理マニュアル<br>に沿い、適切に管理・運営を実施した。   | A  | 施設所管課評価は適正である。  |
| (3)利用者の増加を図るための<br>具体的手法・効果   | 公園利用者の利便性の向上がなされたか(応募時に提案した利用者増加のための工夫がなされたか、魅力的なプログラムに取り組んだか。スポーツ施設等の稼働状況を踏まえた、今後の運営への反映に取り組まれているか。)<br>※150周年を契機とした広報活動に積極的に取り組んでいたか。<br>※公園を特徴づける有料施設等の稼働率の確認。来園者数の確認。<br>※イベント等の実施回数及びイベント等の参加者数の確認。<br>※連携による利用促進がなされたか(該当公園のみ)<br>※駐車場の利用促進がなされたか(該当公園のみ) | 府営公園管理要領、公園管理マニュアル<br>に沿い、適切に管理・運営を実施した。<br>新たなイベントを企画することにより来園者数が増加(昨年度比1.3倍)した。     | A                                    | 府営公園管理要領、公園管理マニュアル<br>に沿い、適切に管理・運営を実施した。<br>新たなイベントを企画することにより来園者数が増加(昨年度比1.3倍)した。  | A  | 施設所管課評価は適正である。  |
|   | ●収益事業の実施状況<br>応募時に提案した収益事業に取り組んでいるか、また、その実施状況について確認。  | 府営公園管理要領、公園管理マニュアル<br>に沿い、適切に管理・運営を実施し、実施計画書に示した事項を全て実施した。                            | A                                    | 府営公園管理要領、公園管理マニュアル<br>に沿い、概ね適切に管理・運営を実施した。   | A  | 施設所管課評価は適正である。<br>府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施した。<br>実施計画書に示した事項についてスケジュールや内容が一部達成できていないため、改善が必要である。   |
|   | ●魅力向上事業の実施状況<br>・施設整備、運営管理の実施状況<br>・地域との連携状況<br>・広報の実施状況<br>・実施状況(スケジュールの進捗状況)<br>・公園施設として適切に機能していたか  | 当該年度に実施予定の魅力向上事業のうち、ソフト事業では事業実施計画書で示したとおりに実施できた。ハード事業は、事業実施計画書通りに開業した施設と一部開業とした施設がある。 | B                                    | 府営公園管理要領、公園管理マニュアル<br>に沿い、概ね適切に管理・運営を実施した。<br>実施計画書に示した魅力向上施設などについてスケジュールや内容が一部達成できていないため、改善が必要である。  | B  | 施設所管課評価は適正である。<br>府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施した。<br>実施計画書に示した事項についてスケジュールや内容が一部達成できていないため、改善が必要である。   |
|   | トラブルの未然防止や、発生した際の処理方針、今後の管理への反映がなされたか(接遇等の職員研修の実施状況、苦情件数や対応処置の記録についての確認。)   | 管理体制に一部課題があり、様々な苦情が府民から寄せられたため、接遇等の職員研修を実施。職員数を増やすなど改善が図られた。                          | B                                    | 管理体制に一部課題があり、様々な苦情が府民から寄せられたため、接遇等の職員研修を実施し、職員数を増やすなど改善が図られたが、今後、同様の苦情が発生しないよう、適切な対応策について検討すること。また、所定の事務手続に関する遅延も多く、再三の改善指導を行った。今後も対応状況について、引き続き注視する必要がある。 | C  | 施設所管課評価は適正である。<br>管理体制に一部課題があり、様々な苦情が府民から寄せられたため、接遇等の職員研修を実施し、職員数を増やすなど改善が図られたが、今後、同様の苦情が発生しないよう、適切な対応策について検討すること。また、所定の事務手続に関する遅延も多く、再三の改善指導も受けている状況であり、今後も対応状況について、引き続き注視する必要がある。 |
| 草地管理、芝生地管理、樹木管理、花壇管理について、良好な管理を行ったか(頻度・時期及び技術について確認。将来も含めた植物の育成が図られているかの確認。利用や景観への配慮がなされているかの確認。) | 管理体制に一部課題があり、様々な苦情が府民から寄せられたため、接遇等の職員研修を実施。職員数を増やすなど改善を図った。   | B   | 園内の除草等の植物管理について、複数の苦情があり、管理が不十分であった。 | B  | 施設所管課評価は適正である。<br>園内の除草等の植物管理について、早急に改善を図り、良好な管理を行うこと。 |   |

| 評価項目                      | 評価基準<br>(内容)   | 指定管理者の<br>自己評価  | 施設所管課の評価    |  | 評価委員会の指摘・提言 |   |
|---------------------------|--|---|-------------|--|-------------|---|
|                           |  |   | 評価<br>(S~C) | 評価<br>(S~C)  |             |   |
| (4) 施設の維持管理の内容、適格性及び実現の程度 | <p>●長期的な視点に基づいて適切な植物管理を行なったか。<br/>【評価の視点】<br/>・生育ステージに応じた管理計画の設定<br/>・計画に沿った管理の実施及びフィードバック<br/>【取組み内容】<br/>服部緑地の4つのブロックごとの景観づくりと森づくり10年計画について</p>      | 府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施した。実施計画書に示した事項についてスケジュールや内容が一部達成できていないため、改善が必要である。   | B           | 府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、概ね適切に管理・運営を実施した。実施計画書に示した景観づくりなどについて、今後の取組みや、スケジュールなど具体的な内容について示されておらず、改善が必要である。 | B           | 施設所管課評価は適正である。府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施した。実施計画書に示した事項について今後の取組みや、スケジュールなど具体的な内容が示されておらず、改善が必要である。 |
|                           | 園内清掃について、良好な管理を行ったか(頻度・時期及び技術について確認。利用や美観への配慮がなされているのか確認。)   | 清掃等の管理品質に一部課題があり、様々な苦情が府民から寄せられたため、改善指導を行った結果、管理体制が是正された。   | A           | 清掃等の管理品質に一部課題があり、様々な苦情が府民から寄せられたため、改善指導を行った結果、管理体制が是正された。  | A           | 施設所管課評価は適正である。  |
|                           | プールの運営、維持管理について、良好な管理を行ったか。  | 府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施し、実施計画書に示した事項を全て実施した。  | A           | 府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施し、実施計画書に示した事項を全て実施した。   | A           | 施設所管課評価は適正である。  |
|                           | 運動施設について、良好な管理を行ったか(頻度および技術について確認。)  | 府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施し、実施計画書に示した事項を全て実施した。  | A           | 府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施し、実施計画書に示した事項を全て実施した。   | A           | 施設所管課評価は適正である。  |
|                           | 特殊庭園について、良好な管理を行ったか。(頻度・時期及び技術について確認。将来も含めた植物の育成が図られているかの確認。)  | 府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施し、実施計画書に示した事項を全て実施した。  | A           | 府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施し、実施計画書に示した事項を全て実施した。   | A           | 施設所管課評価は適正である。  |
|                           | 重要公園施設について、良好な管理・運営を行ったか。  |   |             |  |             |   |
|                           | 管理対象外施設である海岸管理者との連携や海岸利用者について応募時の提案を実施できたか。  |   |             |  |             |   |
|                           | 自然環境の維持創出、自然環境学習の取組について応募時の提案を実施できたか。  | 府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施し、実施計画書に示した事項を全て実施した。  | A           | 府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施し、実施計画書に示した事項を全て実施した。   | A           | 施設所管課評価は適正である。  |
|                           | 利用者の安全確保対策の具体的方策(日常巡視や定期点検、瑕疵の早期発見、事故の未然防止及び早期対応、衛生管理や防犯対策などが適格に実施できたか。適正なタイミング・手法の補修が実施されたか。予防保全となる対応について確認。転石や危険木等の対応など山麓部特有の安全管理について応募時の提案を実施されたか。) | 府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施し、実施計画書に示した事項を全て実施した。  | A           | 府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施し、実施計画書に示した事項を全て実施した。瑕疵の早期発見については公衆災害未然防止に向けて引き続き安全対策の強化徹底されることを期待する。 | A           | 施設所管課評価は適正である。  |
|                           | 危機管理体制(非常時対応について、訓練や研修を実施したか。)   | <p>【実績】<br/>・台風襲来季節前に緊急対応時の参集体制の確認・口頭訓練を実施。8月の台風7号襲来時にはスムーズな参集、現地確認が行えた。<br/>・10月には大和リース従業員向けに防災・減災研修を実施。従業員の災害時の対応を教育。</p> <p>【自己評価】<br/>・非常時や災害が発生した際に向け、定期的に研修等を実施。体制構築に務めた。<br/>・大型台風7号上陸の際、非常配備体制(8/14~15、3名宿直)にて対応した。</p> <p>【予定】<br/>・R6年1月開催予定の大阪府震災訓練では公園管理事務所として参加予定。</p> | A           | 府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施し、実施計画書に示した事項を全て実施した。   | A           | 施設所管課評価は適正である。  |
| (5) 府政策との整合               | 応募時の提案を実施できたか。<br>①府公共事業への協力②就労支援③障がい者雇用率④知的障がい者の継続雇用⑤府民参加・NPOとの協働⑥環境問題  | 府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施し、実施計画書に示した事項を全て実施した。  | A           | 府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、適切に管理・運営を実施し、実施計画書に示した事項を全て実施した。   | A           | 施設所管課評価は適正である。  |

| 評価項目 | 評価基準<br>(内容) | 指定管理者の<br>自己評価 | 施設所管課の評価    |             | 評価委員会の指摘・提言 |
|------|--------------|----------------|-------------|-------------|-------------|
|      |              |                | 評価<br>(S~C) | 評価<br>(S~C) |             |

II さらなるサービスの向上に関する事項

|              |  |   |   |  |   |  |
|--------------|--|---|---|--|---|--|
| (1)利用者満足度調査等 | アンケート結果はどうであったか。これを受けてより満足度を向上させるために、どのように取り組むか。 | <p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>池田土木事務所とアンケート内容について協議し、春季・秋季各200部、合計400部回収</li> <li>植物管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>樹木の手入れ:1.3</li> <li>草刈り:1.2</li> <li>花壇・花木の手入れ:1.4</li> </ul> </li> <li>施設管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>ゴミ、清掃: 1.4</li> <li>便所清掃:1.1</li> <li>遊具、運動施設の手入れ:1.3</li> </ul> </li> <li>サービス <ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者・障がい者など誰でも使いやすいか:1.2</li> <li>売店などのサービス施設: 0.6</li> <li>イベントの種類・頻度:1.1</li> <li>ホームページやイベントの案内:0.9</li> <li>職員の対応:1.5</li> </ul> </li> <li>総合的評価: 1.33</li> <li>売店などのサービス施設については、R6年2月にカフェ、3月に売店が順次オープン予定。</li> <li>ホームページなどの広報媒体については、専門業者と協同の上利便性の向上を図る。</li> <li>イベントについては、心・体・社会の各ウエルネスイベント開催に向け諸団体と協議開始。</li> </ul> <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>アンケートは府営公園管理要領の通り実施。</li> <li>総合的評価点を下回りかつ評点1.0を下回った2項目の改善は今後の重点課題。</li> </ul> | A | 公園の全般的な満足度は概ね高い評価を得ている。  | A | 施設所管課評価は適正である。   |
|              | 前年度のアンケート結果に対して、より満足度を向上させるために、どのような取組を行ったか。     |   |   |  |   |  |
| (2)その他創意工夫   | 提案した事項以外に行った業務があるか。                              | <p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>11/3豊中消防と連携し、「消防ふれあいフェスタ」を開催し、防火・防災意識の啓発を行った。</li> <li>10/28、29「生きた建築ミュージアムフェスティバル大阪」に都市緑化植物園として参加し、建築ファンという新たな利用者層の誘致に取り組んだ。</li> <li>同イベントに参加した中央工学校のワークショップ材料に植物園の剪定枝を提供し、資源の有効利用に取り組んだ。また、中央工学校・日本民家集落博物館と共同でPRを行い、エリアとしての集客に取り組んだ。</li> </ul> <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>長年の懸案事項であった東中央広場の放置自転車について、ハートフルゲート周辺の違法駐輪を移動させることができた。</li> <li>「生きた建築ミュージアムフェスティバル大阪」での連携をきっかけに、中央工学校、日本民家集落博物館との連携を強化することができた。</li> </ul>   | S | 長年の懸案事項であった東中央広場の放置自転車に対して、根気よく利用者への指導を実施し、大阪府、豊中市と3者連携して課題解決に向けて対応した。 | S | 施設所管課評価は適正である。長年の懸案事項であった東中央広場の放置自転車に対して、根気よく利用者への指導を実施し、大阪府、豊中市と3者連携して課題解決に向けた対応は評価出来る。 |

III 適正な管理業務の遂行を図ることができる能力及び財政基盤に関する項目

|                       |  |  |   |  |   |  |
|-----------------------|--|--|---|--|---|--|
| (1)収支計画の内容、適格性及び実現の程度 | 収支は予定どおりか。支出超過、収入不足となっていないか。支出計画に沿った支出配分がなされているか。  | 維持管理費の支出超過が認められるものの、概ね事業実施計画書に沿った適正な予算管理を行った。  | A | 維持管理費の支出超過が認められるものの、概ね事業実施計画書に沿った適正な予算管理ができています。   | A | 施設所管課評価は適正である。   |
| (2)安定的な運営が可能となる人的能力   | 管理体制表及び職員配置計画(応募時に示した管理体制を構築したか。)  | 事務手続きが遅延するなど、管理体制に不備があったものの、職員の増員による改善を図った。府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、概ね適切に管理体制及び職員体制の構築を行った。 | A | 事務手続きが遅延するなど、管理体制に不備があったものの、職員の増員により是正が図られた。府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、概ね適切に管理体制及び職員体制を構築されている。 | A |  |
|                       | 必置技術者等の配置(技術者を配置したか。)  | 危険物取扱者乙種4類の配備が9月になるなど遅延があったものの、府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、概ね適切に必置技術者等を配置した。                   | A | 危険物取扱者乙種4類の配備が9月になるなど遅延があったものの、府営公園管理要領、公園管理マニュアルに沿い、概ね適切に必置技術者等を配置した。                     | A |  |
|                       | 労働災害等未然防止のための管理運営(外注・下請を含む職員の労働災害や維持管理業務に起因する来園者事故など公衆災害の発生はなかったか。また、従業員への安全教育・訓練の実施状況について確認。) | 3件の公衆災害について重く受け止め、再発防止に向けた安全対策の見直し・強化、従業員研修等について適切な実施を図る。                                | B | 公衆災害については1年間で3件もの事故発生させたことを重く受け止め、再発防止に向けた安全対策の見直し・強化、従業員研修等について適切に実施すること。                 | B | 施設所管課評価は適正である。公衆災害については1年間で3件もの事故発生させたことを重く受け止め、再発防止に向けた安全対策の見直し・強化、従業員研修等について適切に実施すること。 |
| (3)安定的な運営が可能となる財政的基盤  | 法人等の経営状況(経営状況に問題は無い。指定管理業務の継続に影響を与えないか。)   | 構成企業のうち、1社に経営上の課題がある。  | B | 構成企業のうち、1社に経営上の課題がある。  | B | 施設所管課評価は適正である。直近3期連続借入依存度が高い団体があり、注視する必要がある。   |